

Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области

Отчет по результатам социологического исследования

Курган

2020

Содержание

1. Программа социологического исследования.....	4
2. Результаты социологического исследования.....	13
2.1. Общие результаты удовлетворенности качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области.....	13
2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.....	20
2.2.1. ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат».....	21
2.2.2. ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	23
2.2.3. ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» (включая Шадринский и Катайский филиал ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»).....	26
2.2.4. ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям».....	29
2.2.5. ГБУ «Курганский областной социально-реабилитационный центр» (включая: Мишкинский и Петуховский филиалы ГБУ «Курганский ОСРЦ»).....	31
2.2.6. ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	33
2.2.7. ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат».....	36
2.2.8. ГБУ «Сумкинский дом-интернат».....	38
2.2.9. ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат».....	40
2.2.10. ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1 (включая: Кипельский филиал ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1, и Курганский детский дом).....	43

2.2.11. ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2 (включая: Китайский филиал ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2» и Далматовский детский дом).....	45
2.2.12. ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом».....	48
3. Заключение	50
4. Список использованных источников.....	52
5. Приложения	

Программа социологического исследования

Тема: Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области

Проблема исследования

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности¹.

Качество услуги определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием услуг. Т.е. чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Развитие стандартизации системы социальных услуг привело к появлению системы результирующих показателей деятельности организации, а затем к корректировке уже существующих.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

¹ Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания [электронный ресурс] // Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/>. / (дата обращения: 15.09.2016).

Особенностями независимой оценки является то, что во-первых, независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая «снизу» различными организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования. Во-вторых, независимой оценке подвержены все учреждения социального обслуживания (периодичность проверки не реже раза в 3 года), т.е. можно сказать, что это сплошное исследование всех организаций социальной сферы. В-третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удовлетворенностью получения услуг для граждан.

Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации. Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
- установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);

- повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
- улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- ✚ соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;
- ✚ наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан со специальными потребностями;

- ✚ соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая дистанционные формы взаимодействия, организационные условия и прочее;
- ✚ своевременность оказания услуг;
- ✚ соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;
- ✚ оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения Курганской области.

Объект исследования

Учреждения социального обслуживания

Предмет исследования

Качество услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения

Цель исследования

Оценить качество предоставляемых услуг в организациях социального обслуживания

Задачи исследования

1. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации (через сайты организаций и информационные стенды).
2. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, комфортностью условий предоставления услуг
3. Выяснить своевременно ли были предоставлены услуги клиентам организации

4. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании доброжелательностью и вежливостью персонала учреждения.
5. Изучить наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в том числе граждан со специальными потребностями.
5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.
7. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

Методы сбора эмпирических данных

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы, в том числе: анализ документации организаций, опросы получателей услуг, экспертные опросы, наблюдение и т.д. Также в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве источников информации для проведения независимой оценки качества может служить: 1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13). 2. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1).²

² Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, обозначенными в приказе Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» от 23 мая 2018 г. № 317н.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким показателям, как:

- Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуг;
- Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг (Приложение).

2. Метод наблюдения. В документах подробно приведены оценочные критерии как общего благоустройства организации социального обслуживания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, наличие и доступность питьевой воды и т.д.), так и критерии доступности услуг для инвалидов (наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие

выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы).

3. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

4. Оценка дистанционных способов взаимодействия (телефон, почта, электронные сервисы и т.д.)

Выборочная совокупность

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом. Для проведения независимой оценки были определены следующие учреждения:

- 1) ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат».
- 2) ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- 3) ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» (включая Шадринский и Катайский филиал ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»).
- 4) ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям».
- 5) ГБУ «Курганский ОСРЦ» (включая: Мишкинский и Петуховский филиалы ГБУ «Курганский ОСРЦ»).
- 6) ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
- 7) ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат».
- 8) ГБУ «Сумкинский дом-интернат».
- 9) ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат».
- 10) ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1 (включая: Кипельский филиал ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1, и Курганский детский дом).

- 11) ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2 (включая: Катайский филиал ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2» и Далматовский детский дом).
- 12) ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом».

Этапы проведения исследования:

I этап. Методологический

Данный этап включал в себя разработку исследовательской программы, содержащей постановку проблемы и цели исследования, определение объекта и предмета, формулировку задач исследования, описание выборочной совокупности, составление инструментария и графика проведения независимой оценки.

II этап. Полевой

В этом году в связи с ситуацией пандемии, ограниченностью доступа в ряд учреждений, число опрошенных составило 558 респондентов в 12 учреждениях Курганской области. Среди них 57,9% женщин и 42,1% мужчин.

Распределение респондентов по учреждениям

№:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат»	19	3,4
2	ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	206	37
3	ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»	45	8,1
4	ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям»	122	21,8
5	ГБУ «Курганский ОСРЦ» (включая: Мишкинский и Петуховский филиалы ГБУ «Курганский ОСРЦ»)	30	5,4
6	ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для	26	4,7

	престарелых и инвалидов»		
7	ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат»	23	4,1
8	ГБУ «Сумкинский дом-интернат»	8	1,4
9	ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»	21	3,8
10	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1	20	3,5
11	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2	25	4,5
12	ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом»	13	2,3
	Итого:	558	100,00

Также были проведены контрольные телефонные звонки в учреждения, разосланы письма и обращения через форму обратной связи на сайтах организаций, проведен анализ источников информации об организации (официальных сайтов).

III этап. Обработка полученной эмпирической информации

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные, полученные другими методами, были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными в Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

IV этап. Аналитический

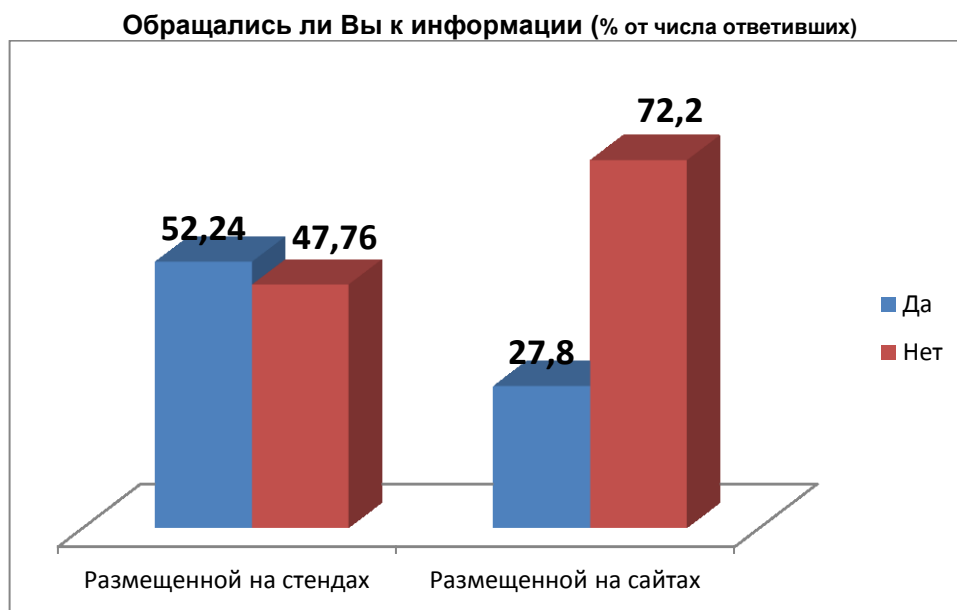
Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы и рейтинги учреждений социального обслуживания Курганской области.

2. Результаты социологического исследования

2.1. Общая удовлетворенность качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области

Независимая оценка - это механизм, который позволяет наладить обратную связь с населением и понять, что сами люди, общественные организации говорят о том, как оказываются услуги, что стоит поменять с точки зрения комфортности, вежливости, отношения персонала. Благодаря независимой оценке возникают лучшие практики, региональные органы власти принимают правильные решения по улучшению работы учреждений социальной сферы. Там уже результаты независимой оценки ложатся в основу принятия решений о разработке соответствующих мероприятий по улучшению материально-технической базы, по улучшению стандартов предоставления услуг. Такие изменения вносятся в нормативные акты субъектов.

Интерпретацию данных необходимо начать с анализа блока вопросов связанных с общей удовлетворенностью основными критериями. Значимым критерием в определении качества оказываемых услуг является наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам. Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы предоставления услуг учреждением, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество оказываемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов. 52,2% опрошенных обращался к информации, размещенной на стендах организации, на сайт организации заходили всего 27,8% респондентов.



Из числа тех, кто обращался к информации, расположенной на стендах в организации 98,9% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, 1,1% не удовлетворены. 100% опрошенных удовлетворены наполненностью сайтов.

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг, размещенной на стендах в организации

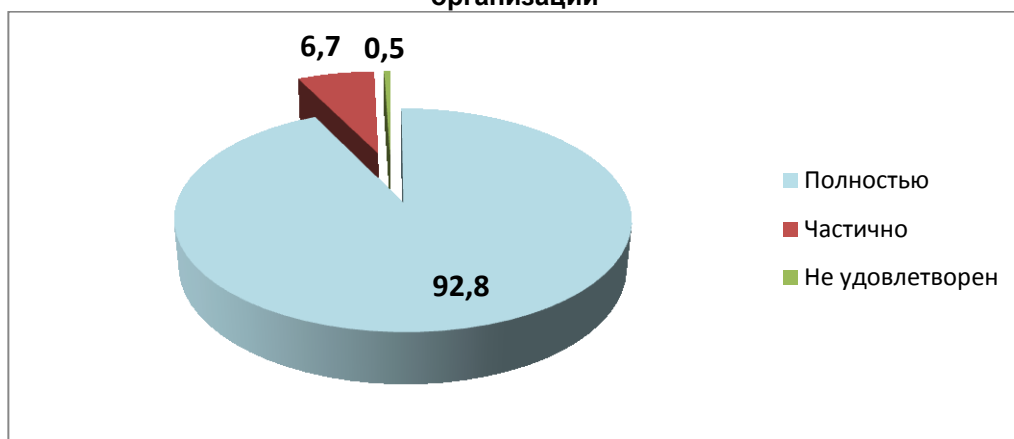
N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	255	88,24
2	Частично	31	10,73
3	Не удовлетворен	3	1,04
	Итого:	289	100,00

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	149	97,39
2	Частично	4	2,61
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	153	100,00

Общую удовлетворенность можно оценить как достаточно высокую- 99,5% опрошенных удовлетворены качеством полнотой и открытостью информации (из них 92,8% полностью, 6,67% - частично).

Общая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации



Следующий показатель включает в себя помимо оценки наличия или отсутствия необходимых условий для комфортного предоставления услуг, еще и субъективную оценку получателями комфортности оказания услуг, включая своевременность получения услуги. 98,7% опрошенных удовлетворены комфортностью предоставления услуг (полностью удовлетворены 86,5% опрошенных).

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	480	86,49
2	Частично	68	12,25
3	Не удовлетворен	7	1,26
	Итого:	555	100,00

Следующим критерием качества оказываемых услуг является своевременность предоставления услуг. 2,6% ожидали получение услуги больше установленного срока. 97,4% ответили, что услуга была предоставлена в срок.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	485	97,39
2	Нет	13	2,61
	Итого:	498	100,00

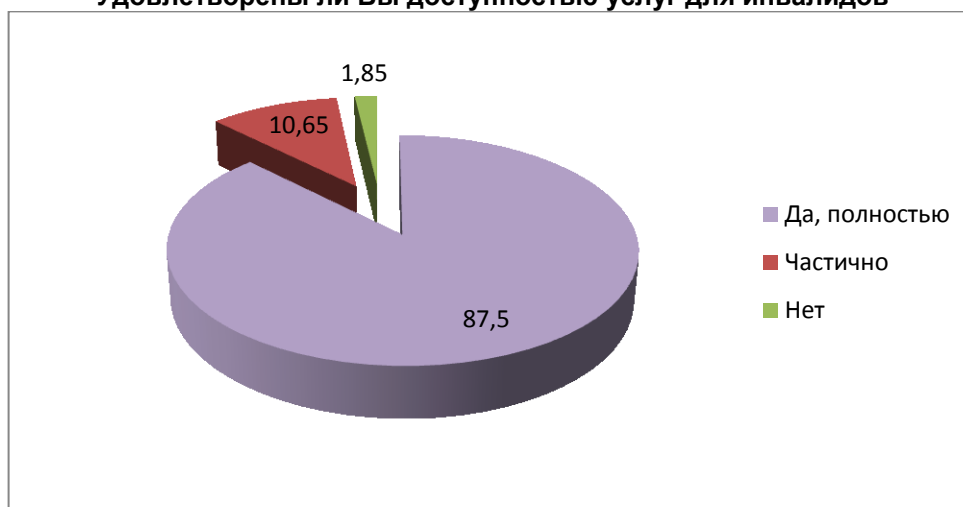
Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. На данный момент этот критерий актуализирован для тех получателей услуг, кто имеет определенные ограничения в здоровье. Помимо объективного наличия указанных условий, получателям данной группы была предоставлена возможность высказать свое мнение о доступности услуг. Среди

опрошенных респондентов 39% имеют ту или иную группу инвалидности. Только 87,5% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг, еще 10,6% удовлетворены частично. 1,9% получателей услуг недовольны доступностью оказываемых услуг.

Имеете ли Вы группу инвалидности?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	214	38,98
2	Нет	335	61,02
	Итого:	549	100,00

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов



Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самих специалистов, их опыта, личностных качеств. Показатель включает в себя три критерия, связанных с оценкой работы персонала организации на разных стадиях предоставления услуги получателю, включая первичный контакт с клиентом, работу с получателями с помощью дистанционных форм взаимодействия, и удовлетворенность персоналом, непосредственно оказывающим ту или иную услугу. По всем трем критериям респонденты показали достаточно высокую удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации.

Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	467	90,15
2	Частично удовлетворен	46	8,88
3	Не удовлетворен	5	0,97
	Итого	518	100,00

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	499	90,89
2	Частично удовлетворен	45	8,20
3	Не удовлетворен	5	0,91
4	Итого:	549	100,00

Всего лишь 31,2% опрошенных использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией. Нужно отметить включение в оценку новых способов дистанционного взаимодействия. Помимо телефонов и адреса электронной почты оценивалась также форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), наличие раздела "Часто задаваемые вопросы", наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее и т.д. Невысокий процент обусловлен спецификой опрошенных организаций (ПНИ).

Пользовались ли Вы дистанционными формами взаимодействия с организацией

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	174	31,18
2	Нет	384	68,82
	Итого:	558	100,00

95,2% опрошенных полностью удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, еще 3% респондентов удовлетворены частично.

Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	160	95,24
2	Частично удовлетворен	5	2,98
3	Не удовлетворен	3	1,79
4	Итого:	168	100,00

Следующий показатель – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания. Помимо общей удовлетворенности условиями оказания услуг сюда также относится критерий возможности рекомендовать организацию родственникам или друзьям.

91,2% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 8,8% не стали бы этого делать.

Рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	485	91,17
2	Нет	47	8,83
	Итого:	532	100,00

Организационными условиями предоставления услуг удовлетворены 99,1% клиентов учреждений. В организационные условия входят такие составляющие как: наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; график работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов), график прихода социального работника на дом и прочее.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	490	87,97
2	Частично	62	11,13
3	Нет	5	0,90
	Итого:	557	100,00

99,1% опрошенных удовлетворены в целом условиями оказания услуг. Необходимо обратить внимание, на то, что такие общие вопросы, которые включают в себя много смыслов, как правило, оцениваются людьми более положительно, в то время как по конкретным аспектам работы организации или оказания услуг респонденты показывают меньшую удовлетворенность. Общая удовлетворенность может рассматриваться как совокупность всех вышеназванных критериев, это и своевременность оказания услуги и комфортность, и организационные условия.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	503	90,47
2	Частично	48	8,63
3	Не удовлетворен	5	0,90
	Итого:	556	100,00

Подводя итоги результатам анкетирования, можно отметить в целом достаточно высокую степень удовлетворенности опрошенных клиентов учреждений.

Анализ сайтов организаций показал в целом неплохую наполняемость сайтов, наличие достаточно актуального насыщенного контента, и достаточное соответствие разделов требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В качестве замечаний можно отметить отсутствие полного перечня необходимых разделов в соответствии со статьей 13, 442-ФЗ, некоторые сайты имеют сложную навигацию, а также у некоторых отсутствует ссылка на анкету оценки качества оказываемых услуг. Более конкретные рекомендации будут даны во втором разделе, где будут рассмотрены все организации отдельно. Оценка наполняемости стендов в организациях в общем чуть ниже, чем оценка сайтов. На стендах отмечено отсутствие некоторых необходимых материалов, часть материалов размещена неудобно.

При проведении процедур контрольных звонков и обращений на электронную почту и в форме обратной связи можно отметить достаточно быстрые ответы в большинстве случаев. Однако, несколько учреждений не ответили на вопросы по электронной почте, или не дали ответ на форму обратной связи. В каждое учреждение был совершен контрольный звонок в течение определенного периода времени. Каждый звонок оценивался по ряду параметров: адекватность указанного номера (работающий номер, наличие переадресации на другие номера), полнота и правильность предоставленной информации, ссылки на нормативно-правовую базу, вежливость и доброжелательность сотрудников организации. Среди положительных моментов можно отметить, что практически во всех учреждениях сотрудники отвечали вежливо, спокойно, доброжелательно, были заинтересованы в беседе. Практически у всех учреждений нет раздела «Часто задаваемые вопросы». Таким образом, дистанционные способы взаимодействия

организации с получателями услуг оказались достаточно эффективными в целом, но нельзя не отметить слабое функционирование отдельных способов.

Подводя итоги, можно выделить несколько аспектов, требующих более пристального внимания со стороны руководителей организаций. У многих организаций не работает форма обратной связи на сайте, на самих сайтах часто сложно что-то найти, нет необходимых разделов, ссылок и пр. Это подтверждается и результатами анкетного опроса. Многие клиенты недовольны сайтами организаций, мало кто прибегает к ним, в качестве поиска необходимой информации. В некоторых организациях отсутствует ряд требований, перечисленных в Постановлении Правительства РФ, касающихся доступности услуг для получателей – инвалидов. Субъективная оценка доступности среди получателей услуг- инвалидов оценивается хуже, чем другие показатели. Таким образом, подводя итог, можно сделать следующие выводы: есть ряд систематических проблем, имеющих общий характер, и есть проблемы, которые можно решить локально, своими силами, без привлечения большого количества ресурсов.

2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области

Анализ оценки деятельности учреждений социального обслуживания, как правило, проводится в сравнении оценки удовлетворенности разными критериями, характеризующими качество оказываемых услуг в различных учреждениях с общеобластным результатом удовлетворенности критериями, а также в сравнении учреждений между собой, на основе чего и составляются в последующем рейтинги организаций. Нами был опрошен 558 клиентов в 12 учреждениях, находящихся в разных районах области и оказывающих социальные услуги.

В целом, опрошенные, высоко оценивают деятельность учреждений и качество предоставляемых ими социальных услуг. Однако, в зависимости от учреждения разница в оценках качества услуг все же имеется.

2.2.1. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат».

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной и на стендах. 68,4% опрошенных обращались к информации, расположенной на стендах, на сайт организации заходило 10,5% респондентов. Среди тех, кто обратился к сайту в поисках информации, 100% удовлетворены качеством предоставленной информации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	12	92,31
2	Частично удовлетворен	1	7,69
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	13	100,00

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	2	100,00
2	Частично	0	0,00
3	НЕ удовлетворен	0	0,00
	Итого:	2	100,00

Только 5,5% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	17	94,44
2	Нет	1	5,56
	Итого:	18	100,00

89,5% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	15	78,95
2	Частично	2	10,53
3	Не удовлетворен	2	10,53
	Итого:	19	100,00

63,2% опрошенных имеет группу инвалидности, из них доступностью условий оказания услуг для инвалидов полностью удовлетворены 75%, 16,7% удовлетворены частично, 8,3% не удовлетворены.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	9	75,00
2	Частично	2	16,67
	Не удовлетворен	1	8,33
	Итого:	12	100,00

100% опрошенных в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	89,47	89,47	100,00
2	Частично удовлетворен	10,53	10,53	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

78,9% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	15	78,95
2	Нет	4	21,05
3	Итого:	19	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 94,7% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	14	73,68
2	Частично	4	21,05
3	Нет	1	5,26
	Итого:	19	100,00

В целом 89,5% опрошенных респондентов отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

№:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	15	78,95
2	Частично	2	10,53
3	Не удовлетворен	2	10,53
	Итого:	19	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, интернат показал хороший результат. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует, ответа получено не было. Все требования, перечисленные в постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены.

В целом, можно сделать вывод, что интернат показал хороший результат. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается наладить форму обратной связи, а также более пристальное внимание уделить тому, чтобы клиенты посещали сайт организации, обращались к информационным стендам. Среди основных предложений по улучшению работы организации от самих получателей услуг можно выделить кадровую проблему («учителей новых нужно», «не хватает специалиста по спорту и библиотекаря»)

2.2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

40,8% респондентов обращались к информационным стендам, на сайт в поисках информации зашли лишь 19,5% опрошенных. 100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации размещенной на стендах. Все 100% опрошенных респондентов довольны информацией, расположенной на сайте организации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	89,02	97,44
2	Частично удовлетворен	10,98	2,56
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

Только 0,99% опрошенных клиентов заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	200	99,01
2	Нет	2	0,99
	Итого:	202	100,00

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	181	88,29
2	Частично	24	11,71
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	205	100,00

49,3% респондентов имеют группу инвалидности, из них 88,1% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 11,9% удовлетворены частично.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	89	88,12
2	Частично	12	11,88
	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	101	100,00

Все опрошенные удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Только 2,4% клиентов пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	83,50	83,41	80,00
2	Частично удовлетворен	16,50	16,59	20,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

91,6% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится на уровне среднеобластного значения.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	186	91,63
2	Нет	17	8,37
3	Итого:	203	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	176	85,44
2	Частично	30	14,56
3	Нет	0	0,00
	Итого:	206	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 89,8% удовлетворены полностью, 10,2% - частично.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	185	89,81
2	Частично	21	10,19
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	206	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте. Из недостатков можно отметить отсутствие некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ (о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль). Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, центр показал хороший результат. Звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для

обращений, расположенная на сайте, не функционирует, ответа получено не было. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации необходимой информацией, а также наладить форму обратной связи, уделить внимание тому, чтобы клиенты посещали сайт организации.

2.2.3. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

Анализ результатов деятельности организации был проведен на основе двух филиалов: Шадринский филиал ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» и Катайский филиал ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

97,7% клиентов от числа опрошенных обращались к информации, расположенной на стендах, к сайту в тот или иное время обращались 81,8% респондентов. Их тех, кто обращался за информацией на сайт - 100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. 100% опрошенных довольны качеством, полнотой информации, расположенной на информационном стенде в организации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?

№:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	88,64	97,30
2	Частично удовлетворен	11,36	2,70
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно. 97,8% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

№:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	37	82,22
2	Частично	7	15,56
3	Не удовлетворен	1	2,22
	Итого:	45	100,00

44,4% клиентов центра являются инвалидами, среди них 100% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	19	95,00
2	Частично	1	5,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	20	100,00

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Получатели дали высокую оценку работе персонала организации. Дистанционными формами пользовались 86,7% опрошенных.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	97,78	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	2,22	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (91,2%).

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	45	100,00
2	Нет	0	0,00
3	Итого:	45	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	41	91,11
2	Частично	4	8,89
3	Нет	0	0,00
	Итого:	45	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 97,8% удовлетворены полностью, 2,2% - частично.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	44	97,78
2	Частично	1	2,22
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	45	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Из недостатков можно отметить отсутствие на стендах некоторых разделов, в соответствии с требованиями 442-ФЗ. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, центр показал хороший результат. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Все требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить стенд организации информацией. Также необходимо улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. В Катайском филиале центра сами респонденты высказали следующие пожелание по работе организации: «чтоб вернули услуги по домашнему обслуживанию», «подъемник для колясочников на второй этаж», «нет уголочка, где мама с маленьким ребенком может спокойно подождать», «хотим солевую комнату».

2.2.4. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям».

43,4% респондентов обращались к информации, расположенной на стендах в организации, из них 96,3% удовлетворены полученной информацией. К сайтам обращались 15,6% опрошенных, из них 100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на сайте.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	86,79	89,47
2	Частично удовлетворен	9,43	10,53
3	Не удовлетворен	3,77	0,00
	Итого:	100,00	100,00

Только 6,5% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	114	93,44
2	Нет	8	6,56
	Итого:	122	100,00

98,4% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	96	78,69
2	Частично	24	19,67
3	Не удовлетворен	2	1,64
	Итого:	122	100,00

11,5% опрошенных имеют группу инвалидности, из них 85,7% респондентов полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. 14,3% не удовлетворены доступностью услуг.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	8	57,14
2	Частично	4	28,57
	Не удовлетворен	2	14,29
	Итого:	14	100,00

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с

клиентами. Получатели дали достаточно высокую оценку работе персонала организации. 3,3% недовольны внимательностью работников организации при первичном контакте. 66,4% пользовались дистанционными формами взаимодействия. Из них неудовлетворенность дистанционным общением высказали 3,75% клиентов.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	90,16	95,04	91,25
2	Частично удовлетворен	6,56	2,48	5,00
3	Не удовлетворен	3,28	2,48	3,75
	Итого:	100,00	100,00	100,00

96,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (91,2%).

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	118	96,72
2	Нет	4	3,28
3	Итого:	122	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 97,5% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	103	84,43
2	Частично	16	13,11
3	Нет	3	2,46
	Итого:	122	100,00

В целом респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 83,6% удовлетворены полностью, 14% - частично.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	102	83,61
2	Частично	17	13,93
3	Не удовлетворен	3	2,46
	Итого:	122	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, наличие актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сделать выводы о наличии высоко эффективных каналов коммуникации. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, функционирует. Также на сайте есть раздел «часто задаваемые вопросы». Большинство требований, перечисленных в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить наполняемость информационного стенда в соответствии с требованиями 442-ФЗ. Среди пожеланий клиентов можно выделить наиболее популярные: «увеличить количество путевок в оздоровительные лагеря», «увеличить количество мероприятий для детей», «нет работы с психологом, нужно больше кружков».

2.2.5. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Курганский ОСРЦ» (включая: Мишкинский филиал ГБУ «Курганский ОСРЦ» и Петуховский филиал ГБУ «Курганский ОСРЦ»).

60% клиентов центра обращались к информации, размещенной на информационных стендах, из них удовлетворены ею – 94,4%. К сайтам обращались 30% респондентов, из них 100% удовлетворены сайтом полностью.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	88,89	100,00
2	Частично удовлетворен	5,56	0,00
3	Не удовлетворен	5,56	0,00
	Итого:	100,00	100,00

6,7% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	28	93,33
2	Нет	2	6,67
	Итого:	30	100,00

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации. 100% опрошенных полностью удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 6,7% обращались к дистанционным формам общения.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

70% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	21	70,00
2	Нет	9	30,00
3	Итого:	30	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	30	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Нет	0	0,00
	Итого:	30	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	30	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	30	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Необходимо добавить разделы: часто задаваемые вопросы, о финансово-хозяйственной деятельности. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте функционирует. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить сайт и стенд организации.

2.2.6. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

34,6% клиентов центра обращались к стендам, для получения той или иной информации. 100% опрошенных из них удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах. К сайтам обращались 16% опрошенных, из них все удовлетворены полнотой и доступностью информации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайтах
1	Полностью удовлетворен	66,67	100,00
2	Частично удовлетворен	33,33	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно. 100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	21	80,77
2	Частично	5	19,23
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	26	100,00

57,7% опрошенных имеют группу инвалидности, из них 100% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	12	75,00
2	Частично	4	25,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	16	100,00

Все опрошенные высоко оценили вежливость и внимательность работников организации на разных стадиях общения с клиентами. Это одно из немногих учреждений, где получатели высказали высокую степень удовлетворенность вежливостью работников организации по всем трем направлениям. 15,3% респондентов обращались к дистанционным формам взаимодействия.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	80,72	95,92	98,72
2	Частично удовлетворен	19,28	4,08	1,28
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

88,5% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	23	88,46
2	Нет	3	11,54
3	Итого:	26	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	23	88,46
2	Частично	3	11,54
3	Нет	0	0,00
	Итого:	26	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	25	96,15
2	Частично	1	3,85
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	26	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить необходимое количество информации размещенной на сайте, актуальные новости и материалы, связанные с деятельностью организации. Не хватает раздела связанного с независимой оценкой качества услуг. Недостаточно информации размещено на стенде организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте ответа получено не было. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. Также отсутствует анкета о качестве условий оказания услуг или гиперссылка на нее. Часть требований, перечисленные в Постановлении, касающиеся

доступности предоставления услуг для получателей услуг-инвалидов выполнены.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия, добавить ссылку на анкету, а также дополнить стенд в соответствии с перечнем пунктов из 442-ФЗ.

2.2.7. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат».

60,9% обращались к информационным стендам, все они удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах. 34,8% обращались к сайтам, все обратившиеся отметили высокую степень удовлетворенности.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно. 95,6% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации, из них 91,3% полностью, 4,35% частично.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	21	91,30
2	Частично	1	4,35
3	Не удовлетворен	1	4,35
	Итого:	23	100,00

100% клиентов имеют группу инвалидности из них 95,6% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	22	95,65
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	1	4,35
	Итого:	23	100,00

Все опрошенные высоко оценили вежливость и внимательность работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 21,7% клиентов пользовались дистанционными способами. Дистанционное взаимодействие было оценено чуть выше, чем личное общение.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	90,91	90,91	100,00
2	Частично удовлетворен	4,55	4,55	0,00
3	Не удовлетворен	4,55	4,55	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	22	100,00
2	Нет	0	0,00
3	Итого:	22	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	21	95,45
2	Частично	1	4,55
3	Нет	0	0,00
	Итого:	22	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	18	85,71
2	Частично	3	14,29
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	21	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Хорошо оформлен информационный стенд в организации. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте также был получен подробный ответ. Форма для обращений, расположенная на сайте, не функционирует. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. В качестве пожелания, высказанного клиентами учреждения можно выделить потребность в спортивной площадке.

2.2.8. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сумкинский дом-интернат»».

12,5% опрошенных обращались к информации, размещенной на стенде, из них 100% клиентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. 12,5% клиентов обращались к сайтам, 100% из них довольны качеством полученной информации на сайте организации.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им несвоевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	8	100,00
2	Нет	0	0,00
	Итого:	8	100,00

100% респондентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	7	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	7	100,00

100% клиентов имеют группу инвалидности. 100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	8	100,00
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	8	100,00

Все опрошенные удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации на разных стадиях оказания услуги. Половина опрошенных пользовались дистанционными формами при взаимодействии с организацией. Все респонденты удовлетворены личными качествами работников при использовании дистанционных форм.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	8	100,00
2	Нет	0	0,00
3	Итого:	8	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	8	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Нет	0	0,00
	Итого:	8	100,00

100% опрошенных респондентов отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	8	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	8	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации, наличие всех разделов в соответствии с законом. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте функционирует.

2.2.9. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат».

100% клиентов учреждения удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной как на стендах, так и на сайте. Процент обратившихся к информационным стендам – 66,7%.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	57,14	100,00
2	Частично удовлетворен	42,86	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно.

100% респондентов полностью, либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	20	95,24
2	Частично	1	4,76
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	21	100,00

95,2% опрошенных являются инвалидами, все они удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	20	100,00
2	Частично	0	0,00
	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	20	100,00

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 100% полностью удовлетворены вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм. (4,7% респондентов прибегали к использованию дистанционных форм). 4,7% клиентов не удовлетворены доброжелательностью работников при оказании тех или иных услуг.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	95,24	90,48	100,00
2	Частично удовлетворен	4,76	4,76	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	4,76	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

85,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	18	85,71
2	Нет	3	14,29
3	Итого:	21	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	19	90,48
2	Частично	2	9,52
3	Нет	0	0,00
	Итого:	21	100,00

100% опрошенных респондентов отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	20	95,24
2	Частично	1	4,76
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	21	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации, соответствие контента сайта требованиям закона (отсутствует раздел связанный с финансово-хозяйственной деятельностью). У единственной организации отсутствует на сайте альтернативная версия для инвалидов по зрению. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Звонок был результативным. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте ответа не было, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует, также отсутствует раздел - «часто задаваемые вопросы».

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. Добавить на сайт и информационный стенд недостающие разделы в соответствии с требованиями 442-ФЗ, а также добавить на сайт альтернативную версию для инвалидов по зрению.

2.2.10. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №1».

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации. 65% опрошенных обращались к информационным стендам, к сайтам обращалось 52,6% опрошенных.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	19	100,00
2	Нет	0	0,00
	Итого:	19	100,00

94,7% респондентов полностью удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации. 5,2% не удовлетворены.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	18	94,74
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	1	5,26
	Итого:	19	100,00

100% опрошенных удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Среди опрошенных клиентов центра инвалидность имеют 15,3% респондентов.

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. 10% клиентов обращались в организацию с помощью дистанционных способов взаимодействия.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	95,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	5,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

75% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	15	75,00
2	Нет	5	25,00
3	Итого:	20	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	20	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Нет	0	0,00
	Итого:	20	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг полностью или частично.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	19	95,00
2	Частично	1	5,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	20	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с деятельностью организации. Не хватает раздела о финансово-хозяйственной деятельности, о проведении независимой оценки. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. Требования, перечисленные в Постановлении, касающиеся доступности предоставления услуг выполнены частично.

В качестве мероприятий по повышению качества услуг необходимо добавить недостающие разделы на сайт организации и на информационные стенды, повысить посещаемость сайта. Улучшить взаимодействие с помощью формы обратной связи.

2.2.11. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2.

100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стендах и на сайте организации. К стендам обращались 92% респондентов, к сайту – 92% клиентов.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, ?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайте
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им вовремя.

Своевременно ли Вам была предоставлена услуга?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	20	100,00
2	Нет	0	0,00
	Итого:	20	100,00

100% респондентов полностью либо частично удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	22	88,00
2	Частично	3	12,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	25	100,00

Все опрошенные в той или иной степени удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами. К дистанционным формам обращалась 84% опрошенных.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	92,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	8,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

96% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	24	96,00
2	Нет	1	4,00
3	Итого:	25	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 96% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	22	88,00
2	Частично	2	8,00
3	Нет	1	4,00
	Итого:	25	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	24	96,00
2	Частично	1	4,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	25	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить не достаточное количество информации размещенной на сайте. Отсутствует гиперссылка на анкету по независимой оценке, нет раздела – «часто задаваемые вопросы», не хватает раздела о финансово-хозяйственной деятельности, отсутствует гиперссылка на анкету оценки качества услуг. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует. В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить коммуникацию между получателями и персоналом организации с помощью дистанционных форм взаимодействия. Предлагается дополнить сайт и стенд организации необходимыми материалами, улучшить навигацию сайта. Работать над посещаемостью сайта. В Далматовском детском доме клиенты высказали единодушное пожелание построить спортзал.

2.2.12. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом»».

46,1% опрошенных обращались к информационным стендам в поисках нужной информации. 100% клиентов центра удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации, размещенной на стенде в организации. К сайтам в поисках информации прибегало 23,1% опрошенных клиентов.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации,?

N:	значения	размещенной на стендах	размещенной на сайтах
1	Полностью удовлетворен	83,33	100,00
2	Частично удовлетворен	16,67	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

100% опрошенных заявили, что услуга была предоставлена им своевременно. 100% респондентов полностью удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации.

Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	13	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	13	100,00

Все опрошенные полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации на разных стадиях общения с клиентами, также с использованием дистанционных форм. 46,1% опрошенных использовали дистанционные формы.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации при первичном контакте(в %)	доброжелательностью, внимательностью работников организации при непосредственном оказании услуги	доброжелательностью, внимательностью работников организации при использовании дист. форм
1	Полностью удовлетворен	100,00	100,00	100,00
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00	100,00

92,3% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг.

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	12	92,31
2	Нет	1	7,69
3	Итого:	13	100,00

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы и т.д.) также достаточно высока. 100% опрошенных удовлетворены организационными условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	13	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Нет	0	0,00
	Итого:	13	100,00

В целом все опрошенные респонденты отмечают высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг в организации. 100% респондентов полностью довольны условиями оказания услуг.

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	13	100,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	0	0,00
	Итого:	13	100,00

Оценивая сайт учреждения можно отметить не достаточное количество информации размещенной на сайте. Отсутствует раздел – «часто задаваемые вопросы», не хватает раздела с информацией о структуре и органах управления организацией, количестве свободных мест, о финансово-хозяйственной деятельности. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения, можно сказать следующее. Все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ, форма для обращений, расположенная на сайте не функционирует.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается дополнить сайт организации необходимыми материалами, привести его к требованиям закона, поправить форму для обращений.

Заключение

При оценке качества предоставляемых услуг в конкретном учреждении помимо анкетного опроса граждан был проведен анализ официального сайта организации. На основе показателей, характеризующих критерии оценки качества предоставляемых услуг, была подсчитана интегральная оценка деятельности каждой организации, и на основе этой оценки составлены рейтинги учреждений социального обслуживания. Анкетный опрос был одной из составляющих при подсчете интегральной оценки деятельности учреждения. Помимо значений показателей, полученных с помощью опроса, также учитывались показатели, полученные из анализа сайтов учреждений, а также информация о внешнем благоустройстве организации социального обслуживания и доступности среды для получателей услуг-инвалидов. Каждый критерий внутри группы показателей обладает определенным коэффициентом значимости, т.е. вес каждого критерия при подсчете того или иного показателя будет различным. Общий рейтинг организации подсчитывается как среднеарифметическое значений всех 5 групп показателей. Все расчеты производятся, опираясь на справочные материалы для расчета показателей оценки качества. Составление рейтингов деятельности организаций является одной из возможных форм представления результатов независимой оценки. Этот результат нагляден и дает возможность сравнения социальных организаций по определенным оцениваемым показателям. При этом рейтинг может быть единым, может быть составлен по типам или видам учреждений (организаций), по территориям, по отдельным показателям. Нужно понимать, что рейтинг, при всей его наглядности, не может дать разъяснений о том, какие дефициты

в работе учреждения выявлены и как они могут быть устранены или нивелированы. Рейтинг представляет собой ранжирование организаций от наибольшей интегральной оценки до наименьшей. Распределения рейтингов для учреждений представлены в Приложении 1, которое включает в себя все организации. В дальнейшем необходимо учитывать введенные весовые коэффициенты, и уделять внимание не только проблемным критериям, но и тем критериям, которые имеют более весомую смысловую нагрузку, и обладают большим значением по сравнению с остальными критериями своей группы.

В отчете был представлен подробный анализ общей удовлетворенности различными критериями, а также проведен сравнительный анализ в разрезе учреждений. Полученные данные могут выступить основой для принятия различного рода управленческих решений, а также для продолжения исследований оценки качества предоставляемых социальных услуг.

Список использованных источников

1. Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)
2. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики: указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. 597 / Правовой сервер «Гарант» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170950/#help> / (дата обращения: 02.11.2018)
3. Постановлении Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» от 31 мая 2018 г. № 638/[Электронный ресурс] (дата обращения: 02.11.2018).
4. Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», /[Электронный ресурс]/ Режим доступа: Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12188232/#ixzz4rt7GMYYk>
5. Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания: [Электронный ресурс] / Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА/ Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/> (дата обращения: 02.11.2018)

	ГБУ «Галишевский психологический центр»	ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с огр.»	ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям»	ГБУ «Курганский ОСРЦ»	ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат»	ГБУ «Сумкинский дом-интернат»	ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»;	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» №2	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» №2	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» №2	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» №2
1.3.1 на информационных стендах в помещении организации социальной сферы,	100	100	100	96	95	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3.2 на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"	97	93	93	98	94	76	96	97	84	93	79	82	82
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг													
2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг :	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и доступность питьевой воды;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

	ГБУ «Галишевский психоневрологический	ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с отгр. возможностями»	ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям»;	ГБУ «Курганский ОСРЦ»	ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	ГБУ «Скоблинский психоневрологический	ГБУ «Сумкинский дом-интернат»	ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»;	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без родителей» №2	ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом»;
2.2 Время ожидания предоставления услуги	38	40	40	37	37	40	40	40	40	40	40	40
2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94	99	100	93	93	100	100	100	100	100	100	100
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных)	27	30	29	29	30	30	29	30	30	29	30	30
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг	95	100	99	96	97	100	99	100	100	99	100	100
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов												
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	18	30	30	30	30	30	30	30	30	30	24	12
- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0
- сменных кресел-колясок;	0	20	20	-	20	20	20	20	20	20	0	0
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0
3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40	40	40	40	40	40	40	40	32	32	32	24
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	20	20	20	20	20	20	0	20	20	20	20

	ГБУ «Галишевский психологический центр»	ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ «Курганский РЦ для детей и подростков с огр. возможностями»	ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям»	ГБУ «Курганский ОСРЦ»	ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат»	ГБУ «Сумкинский дом-интернат»	ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	ГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» №2	ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом»
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	0	20	0	20	0	0	20	0	0	0	0
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20	20	20	20	20	20	20	20	0	20	20	20
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	-	-	20	20	20	-	-	-	-	20	20	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	28	30	30	26	30	30	29	30	30	30	30	30
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"	86	100	100	96	100	100	99	100	92	92	86	66
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы												
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40	40	40	39	40	40	38	40	40	40	40	40
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)..	40	40	40	39	40	40	38	40	38	40	40	40

	ГБУ «Галишевский»	ГБУ «Далматовский»	ГБУ «Курганский РЦ для детей»	ГБУ «Курганский центр»	ГБУ «Курганский»	ГБУ «Сафакулевский дом-интернат»	ГБУ «Скоблинский»	ГБУ «Сумкинский»	ГБУ «Сычевский психоневрологический»	ГБУ «Центр помощи»	ГБУ «Центр помощи детям»	ГБУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы"	100	100	100	98	100	100	96	100	98	100	100	100
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг												
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	24	28	30	29	21	27	30	30	26	23	29	28
5.2 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	19	20
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	45	50	50	49	50	50	50	50	50	50	50	50
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	88	98	100	98	91	97	100	100	96	93	98	98
Рейтинг	93	98	98	97	96	95	98	99	94	95	93	89
Итоговое место	7	2	2	3	4	5	2	1	6	5	7	8
Общая оценка качества по социальной сфере в Курганской области	95,4											

Анкета**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы****Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да, полностью

2. Частично

3. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да, полностью

2. Частично

3. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования) и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) и прочие условия)?

1. Да, полностью

2. Частично

3. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да, полностью

2. Частично

3. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при

непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

1. Да, полностью 2. Частично 3. Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

1. Да, полностью 2. Частично 3. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да, полностью 2. Частично 3. Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да
2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); **навигацией внутри организации** (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да, полностью 2. Частично 3. Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да, полностью 2. Частично 3. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!